Guide de dépannage Internet pour Linux

Pour voir les reportages audios et vidéos, sur le site de Radio-Canada

Sous Linux, la console fonctionne avec Firefox sans Active X. Flash permet de faire apparaître la fenêtre.
Le lecteur vidéo permet de jouer les reportages audio-vidéo, encodés en Windows Media Player, sur notre site: http://www.radio-canada.ca/audio-video/

Les causes possibles des difficultés que vous éprouvez peuvent être :

Voulez-vous vérifier les points suivants :

A. Lecteur vidéo

Quel lecteur vidéo et quel numéro de version utilisez-vous?

Pour tester, tapez « about:plugins » dans votre barre d'adresse.

1. Est-ce qu'une ligne contenant « video/x-ms-wmv » apparaît?

Si non, c'est que vous n'avez pas de plugiciel vidéo d'installé.

Le plugiciel vidéo recommandé par Radio-Canada.ca est MPlayer, quoique la Zone Audio-Vidéo peut fonctionner partiellement à l'aide d'autres plugiciels vidéos pour Mozilla (Firefox, etc.), dont Totem et Xine.

Sous Gnome, un gestionnaire de paquets comme *Synaptic Package Manager* permet de chercher automatiquement tous les paquets nécessaires. « mozilla-mplayer » est le nom du paquet à installer sous un système Ubuntu ou dérivé de Debian. D'autres distributions vous permettent généralement de trouver des paquets du plugiciel MPlayer. Si ces méthodes échouent, téléchargez la source et compilez vous-même MPlayer et son plugiciel (instructions non fournies).

Note : pour éviter tout conflit avec MPlayer, il faut désinstaller les autres plugiciels vidéos, d'habitude via son gestionnaire de paquets. Dans le cas de Ubuntu (jusqu'à Ubuntu Hardy 8.04 minimum), « totem-mozilla » doit être désinstallé, car il est installé par défaut et a préséance sur « mozilla-mplayer ». Si vous vous sentez à l'aise, il est possible de désinstaller un plugiciel, en supprimant le fichier dans le répertoire des plugiciels (plugins) dans votre répertoire personnel, ou le répertoire global de l'exécutable.

Si vous êtes sur la distribution Ubuntu, il est utile d'ajouter les dépôts de sources semi-officielles « Medibuntu » afin de conserver la dernière version des codecs non libres : http://medibuntu.org/.

B. Adobe Flash

Adobe Flash est préférable (version 8 minimum). Vérifiez si le plugiciel Flash est bien installé, en allant sous « about:plugins », et en cherchant "Shockwave Flash".

Dans la console : http://www.radio-canada.ca/audio-video/
Est-ce que la page charge les modules et images de la console Audio-Vidéo (avec les contenus) ?

Si non, vous devrez installer le packet « flashplugin-nonfree » sous un système Ubuntu ou dérivé de Debian, ou bien visiter le site de Adobe, puis suivre les instructions pour télécharger et installer la dernière version du plugiciel Flash pour Linux : http://www.adobe.com/products/flashplayer/.

C. Navigateur Internet

Nos tests ont été faits avec Firefox, (version 2 au minimum. Konqueror et Opera ne semblent pas fonctionner). Notre console vidéo fonctionne avec le navigateur.

Dans le dernier menu Aide ou Help, veuillez vérifier la version utilisée. Veuillez taper au clavier « about:plugins » pour avoir la liste des plugins.

Attendre 5 à 15 secondes parfois, avant que la lecture audio-vidéo soit accessible. Cliquer à nouveau sur le lien audio-vidéo parfois, afin de le forcer à lire la vidéo.

Vider la cache temporaire

Lorsqu'une image ou un script s'enregistre mal depuis une page, chaque fois que cette page est ouverte, elle peut planter et quitter immédiatement ou reposer les mêmes problèmes de lecture.

Dans Firefox, en allant dans le menu Éditions > Préférences, bouton du haut: "Vie privée" - dernier onglet "cache", cliquer sur le bouton "Nettoyer la cache maintenant".

D. Un problème réseau

Pour éviter d'être arrêté par un coupe-feu, notre système effectue le *streaming* via http, sur le port 80.

Pour écouter des fichiers audios et des vidéos via Internet, il est également préférable d'avoir :
- La haute vitesse pour la vidéo et la radio (ou la vitesse intermédiaire à 500 ko/s pour la radio, mais pas la vidéo, idéalement)
* Veuillez noter qu'un accès par modem (56 Ko/s environ) est insuffisant.
- Une vitesse de processeur et de la mémoire vive suffisante.

Serveur proxy et pare-feu

Si un pare-feu sur un routeur ou un serveur proxy est configuré sur votre réseau, nous vous conseillons de communiquer avec votre service Informatique, et de leur demander de vérifier le point suivant :

Est-ce qu'un ordinateur, en dehors du proxy peut accéder aux audio-vidéos ?
sur http://www.radio-canada.ca/audio-video/

Si un ordinateur peut accéder en dehors du proxy mais pas dans le proxy :
Dans le serveur proxy qui protège le réseau, est-il possible d'ajouter les adresses suivantes:
direct-risq.radio-canada.ca, pour la video en live: 206.167.77.30 ou 206.167.77.20
ms.radio-canada.ca, pour la video sur demande: 159.33.65.112
direct.radio-canada.ca, avec l'adresse IP 159.33.64.103
www.radio-canada.ca est joignable sur les adresses 159.33.65.142 et 159.33.65.39.

E. Des problèmes de logiciels ou système

Les autres causes possibles peuvent être :
- Le choix de résolution écran;
- Un driver vidéo inadéquat ou un problème de carte vidéo.

** Certaines opérations étant parfois complexes, il peut être utile de consulter des sites Linux de référence ou des experts Linux de votre entourage.*

Si les problèmes persistent:

Nous vous rappelons que d'autres informations techniques sont disponibles sur :
http://www.radio-canada.ca/apropos/aide/aide.asp#5

Pour avoir plus de précisions sur votre système, voulez-vous nous répondre en remplissant le formulaire :
http://recherche.radio-canada.ca/BrowserHawk/incident_technique.asp?bhcp=1

Afin de nous aider à déterminer si votre problème est lié au lecteur vidéo, à FlashPlayer ou au navigateur, voulez-vous nous préciser dans votre courrier la réponse à ces trois questions?

1. Quelle distribution Linux utilisez-vous ? Avec adressage 32 ou 64 bits?

2. Quel est le numéro de version de MPlayer que vous utilisez présentement?

3. Le plugiciel MPlayer pour Mozilla (Firefox) a-t-il été installé?

4. Le plugiciel Mplayer est-il utilisé pour jouer les fichiers WMV ? (Voir « about:plugins »)

5. Pour distinguer si c'est un problème de lecteur vidéo ou de navigateur, le lien direct suivant fonctionne t-il?
   http://www.radio-canada.ca/util/endirect/premiere.asx

6. Quel autre navigateur Internet utilisez-vous sur votre ordinateur? Rencontrez-vous le même problème avec cet autre navigateur?

7. Si vous avez plusieurs ordinateurs sur votre réseau, est-ce que le problème est sur un seul poste ou plusieurs?

8. Afin de vérifier que votre configuration réseau n'est pas en cause, pourriez-vous tester l'ordinateur sur un autre réseau ? Éprouvez-vous le même problème?

En espérant que les solutions suggérées vous aideront à corriger la situation, nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre site.

Cordialement,

Le support technique de Radio-Canada